

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Zakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh semua umat muslim, karena zakat merupakan rukun Islam yang ketiga, zakat adalah ibadah yang berkaitan dengan harta benda yang memiliki posisi strategis, dan menentukan baik dilihat dari sisi ajaran Islam maupun dari sisi pembangunan kesejahteraan umat. Pengertian zakat sendiri tertuang dalam ayat pertama (2) Bab 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011: “Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk menyelenggarakan hukum Islam”. Negara menjamin bahwa setiap penduduk menganut agamanya masing-masing dan merdeka dalam beribadah menurut keyakinan agamanya. Membayar zakat adalah kewajiban umat Islam yang dapat mematuhi hukum Syariah.

Organisasi pengelola zakat bertujuan untuk “meningkatkan kesejahteraan zakat”, mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan mengurangi kemiskinan”. Dengan tujuan tersebut, Badan Pengelola Zakat berharap menjadi organisasi yang baik yang dapat mensejahterakan umat Islam. Pengelolaan zakat sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 yang menggantikan Undang-Undang Nomor 1999 yang dinyatakan tidak berlaku. Pengelolaan zakat

adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan, dan mengkoordinasikan pengumpulan, pendistribusian, dan penggunaan zakat.

Adanya perencanaan dalam pengelolaan zakat menggambarkan pentingnya perencanaan. Dalam pengelolaan zakat tidak merencanakan berarti perencanaan gagal. Menurut Erie Sudewo, salah satu UPZ tradisional adalah bekerja tanpa rencana. Perencanaan merupakan tahap pertama dari kegiatan manajemen. Kegiatan lain, seperti pengorganisasian dan pengawasan, harus melalui tahap ini. Perencanaan adalah memilih tujuan dan merumuskan metode atau strategi untuk mencapainya, atau menentukan tujuan kinerja organisasi/organisasi di masa depan, dan menentukan tugas dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Unit Pengumpul Zakat (UPZ) adalah unit organisasi yang diselenggarakan oleh Badan Amil Zakat (BAZ) disemua tingkatan yang bertugas menghimpun zakat untuk melayani muzakki tingkat desa/kelurahan, serta instansi pemerintah dan swasta di dalam dan luar negeri. Pasal 16 (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat mengatur bahwa “Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS, BAZNAS Provinsi, dan BAZNAS kabupaten/kota dapat melakukan Badan Usaha Daerah, Perusahaan Swasta, dan Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, dapat membentuk UPZ di subkawasan, subkawasan atau nama lain dan tempat lain”.

Layanan adalah tempat dimana uang dan pekerjaan digabungkan, tetapi perusahaan, organisasi, atau institusi tanpa klien bukanlah apa-apa. Pelayanan dan

kepuasan pelanggan adalah tujuann utama perusahaan, tanpa pelanggan nilai aset perusahaan/organisasi kecil. Oleh karena itu, tugas utama perusahaan/organisasi adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan tertarik dengan penawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. (Nina: 2010, hal. 5)

Pemberian pelayanan harus optimal bagi jamaah dan harus dilakukan dengan benar dan hati-hati oleh masing-masing lembaga zakat (UPZ). Sebuah lembaga zakat dapat menjanjikan pelayanan dan integritas terbaik yang diberikan oleh lembaga tersebut dan memungkinkan lembaga tersebut untuk tetap bertahan. System zakatnya berbeda, yang merugikan mustahik mereka.

Jenis pelayanan Unit Pengelolaan Zakat di Kecamatan Gedebage adalah pelayanan muzaki dan mustahik, dan pelayanan muzaki disebut zakat infaq transfer sodaqah. Adapun mustahik, dengan memastikan mereka mendaftar dan mendapatkan haknya, dan dengan menyediakan/bekerja sama dengan dermawan/organisasi social, mereka dapat berpartisipasi membantu memenuhi kebutuhan mustahik. Misalnya, kami mengundang Yayasan Amal Masjid untuk merawat marbot dan guru Qu'an. Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan zakat tentunya diperlukan strategi pelayanan yang sangat baik, dimulai dari perencanaan dan pengorganisasian. Setiap instansi harus dikelola dengan baik agar mustahik bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari instansi tersebut.

Ada prosedur dan proses yang harus dipersiapkan dan diperhatikan dalam membayar zakat. Di antara mereka, mereka adalah Muslim dengan kebutuhan

dasar berlebih. Dan selama Ramadhan ada standar operasional, misalnya beras atau sembako seberat 2,5 kg atau 3,5 liter per orang bisa diganti dengan mata uang senilai 2,5 kg atau beras 3 atau 5 liter.

Oleh karena itu, pengabdian merupakan penelitian yang penting dan dianggap sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Layanan adalah proses membantu. Layanan juga merupakan proses yang digunakan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dan memecahkan atau mengelola masalah selama implementasi rencana layanan. Sebagai fasilitator dan penyelenggara pengelolaan zakat, tentunya Anda harus profesional dalam melayani mustahik. Harus menemani dan membantu semua yang Anda butuhkan mustahik.

Berdasarkan uraian di atas, sejauh menyangkut penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana UPZ Kecamatan Gedebage memberikan pelayanan yang berkualitas bagi mustahik mereka. Penulis mengambil Kecamatan Upz Gedebage Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian, karena lembaga tersebut berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui seberapa sukses UPZ Kecamatan Gedebage dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana konsep dan standar pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage?
2. Bagaimana operasionalisasi pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage?
3. Bagaimana hasil dan evaluasi pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui konsep dan standar pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage
2. Untuk mengetahui operasionalisasi pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage
3. Untuk mengetahui hasil dan evaluasi pelayanan di UPZ Kecamatan Gedebage

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Kegunaan teoritis**

Secara teori, para peneliti berharap dapat memberikan kontribusi yang lebih positif kepada masyarakat dalam hal-hal penting. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang mengalami masalah yang sama pada setting berikutnya, dan bila perlu juga dapat digunakan sebagai referensi bahan kuliah mahasiswa.

#### **b. Kegunaan praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi pihak-pihak terkait, sekaligus sebagai informasi dan masukan yang baik. Semoga bisa menjadi bahan pertimbangan penting bagi masyarakat untuk mengambil tindakan kedepannya, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak perlu.

## E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka didasarkan pada tujuan topik pembahasan penelitian. Tinjauan pustaka dapat digunakan sebagai panduan penting untuk tahap penelitian selanjutnya. Tinjauan pustaka ini digunakan sebagai referensi untuk membantu mengidentifikasi secara jelas hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

Ada beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini, antara lain:

1. Usep (2019) penelitian tertulis mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Ambil contoh penelitian yang berjudul *“Implementasi Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Zakat di Ummah Zakat Center”* sebagai contoh. Skripsi ini menjelaskan tentang perencanaan dan pengelolaan zakat organisasi zaka center dalam rangka perekrutan sumber daya manusia yang sesuai dengan peraturan dan pengalaman di bidang pengelolaan zakat, serta mendayagunakan manusia sebagai hal yang sangat penting.
  - a. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kualitatif. Teknik yang digunakan penulis adalah melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen.
  - b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan zakat sangat penting dalam lembaga zakat. Melalui perencanaan yang baik dari sumber daya manusia yang ada, keberhasilan akan menjelaskan kepada orang-orang bahwa mereka membutuhkan bantuan sesuai dengan tujuan yang

diharapkan dan tujuan kekuatan . Ketika datang ke Zakat, tujuan utamanya adalah untuk membuat orang makmur.

- c. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas bagi muzaki dan mustahik.

2. Penelitian ini ditulis oleh Rizky Pratama (2017) mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Melaksanakan penelitian yang berjudul *“Implementasi Kebijakan Daerah No 6 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Zakat ”; Studi Deskriptif Badan Amil Zakat Kabupaten Garut (BAZNAS)*. Dokumen ini menjelaskan tentang implementasi kebijakan pengelolaan zakat oleh BAZNAS Kabupaten Garut, serta hambatan dan upaya implementasi peraturan dan kebijakan daerah No. 6 Tahun 2014 yang diselenggarakan oleh BAZNAS Kabupaten Garut.

- a. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah metode kualitatif. Peneliti mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan data yang diperoleh, serta mengkaji suatu topik penelitian secara mendalam, fokus dan komprehensif ditinjau dari jenis penelitiannya untuk memperoleh informasi. Penulis melakukan observasi dan kepustakaan. penelitian dan wawancara dengan informan.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan diklat ke-6 tahun 2014 telah dilaksanakan dengan baik. Adapun pengumpulan zakatnya,

UPZ melakukan di berbagai instansi pemerintah dan swasta, kemudian dititipkan di BAZNAS Kabupaten Garut untuk digunakan. Di BAZNAS Kabupaten Garut, penggunaan kwitansi Zakat sudah sesuai dengan ketentuan agama, diantaranya 8 asnaf. Faktor penghambatnya adalah kurangnya sosialisasi yang kuat. Sarana dan prasarana masih terbatas, masih kurangnya kepercayaan, tidak ada sanksi yang tegas, dan tokoh masyarakat/agama dan pemerintah tidak memiliki panutan dalam membayar zakat. Upaya BAZNAS Kab. Kendala yang dihadapi Garut adalah kuatnya sosialisasi perda, pemanfaatan saran dan fasilitas yang ada untuk memberikan konsultasi masyarakat tentang pemahaman zakat, sistem pelaporan terbuka, kesadaran masyarakat/tokoh agama dan pemerintah untuk membayar zakat.

- c. Perbedaan dari makalah-makalah yang ada terletak pada objek penelitian yang berbeda dari objek penelitian tersebut di atas, yaitu tingkat pelaksanaan pelayanan bermutu di Kecamatan Gedebage Kab. Bandung mengoptimalkan pengelolaan zakat.

3. Lusi Ratnasari (2016) Penelitian yang ditulis oleh mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Kajian yang berjudul *“Mengelola pemanfaatan zakat melalui Proyek Green Kurban Salam untuk mengurangi kemiskinan (penelitian deskriptif oleh Yayasan Lmebaga Sinergi, Gedung Wakaf Pro 99 jl. Sidomukti No. 99 H Bandung 40123)”*. Perbedaan dengan karya-karya yang ada terletak pada objek penelitian yang berbeda tersebut di atas



yaitu derajat pelaksanaan pelayanan yang ada di kecamatan Kab Gedebage. Bandung mengoptimalkan pengelolaan zakat.

- a. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian sosiologis atau empiris dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan pencatatan.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dikatakan bahwa model penggunaan zakat yang dihasilkan oleh Yayasan Sinergi adalah zakat produktif, yang menjadi mustahik berupa penggunaan zakat dalam sistem distribusinya. Zakat di sini digunakan dalam situasi ini. Sektor usaha terbuka, modal usaha adalah (Kurban Green Project) Dalam rencana ini akan dibentuk mitra untuk mengelola peternakan qurban, yang akan dilanjutkan dalam proses jual beli hewan qurban.
- c. Perbedaannya di sini bukanlah administrasi dan penggunaan Zakat yang lebih dalam, tetapi bagaimana memberikan layanan berkualitas tinggi dalam administrasi Zakat.

Pada dasarnya dari ketiga penelitian tersebut perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada objek penelitiannya yaitu kualitas pelayanan UPZ Kecamatan Gedebage sebagai salah satu pelayanan muzaki dan mustahik dan salah satu persamaannya adalah langit Dimana pelajaran bisa dikembangkan. Lebih baik bekerja untuk kesejahteraan rakyat.

## F. Landasan Pemikiran

Zakat merupakan salah satu ciri sistem ekonomi Islam, karena zakat merupakan salah satu implementasi dari prinsip keadilan dalam Islam. Secara syara', zakat adalah bagian dari harta yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk diberikan kepada yang berhak. Oleh karena itu, zakat merupakan salah satu kewajiban yang harus ditinggalkan oleh orang-orang yang beriman terhadap rukun Islam.

Menurut ekonomi Islam, zakat adalah alat jaminan sosial, yang berarti bahwa pengelolaan zakat harus mampu menghilangkan kerusuhan sosial dan mengurangi kemiskinan. Melalui Zakat, Anda dapat membantu kehidupan ekonomi masyarakat miskin, khususnya masyarakat muslim di Indonesia. Jika zakat merupakan penghasilan utama (primer) saat ini. Saat ini (sekunder) alanaaal yang mendukung masuknya negara. Ini terjadi saat terungkapnya pembagian jaraahan QS.. AlAnfaal (1).

Salah satu landasan kewajiban zakat, sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surah At-Taubah [9] : 103 yang berbunyi :

Terjemah :

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka.

Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”

Sebagai implementasi dari UU Zakat pada tahun 1999, pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden No. 1. SK No. 18 Tahun 2001 menjadi pedoman pelaksanaan pengelolaan zakat di Indonesia yang dikoordinasikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Selain itu, Pedoman Umum Umat Islam dan Urusan Haji No. D/291 Keputusan tahun 2000 tentang juknis pengelolaan zakat juga mengatur tentang pengelolaan zakat.

Meskipun diakui masih banyak kekurangan yang sangat mendasar dalam peraturan tersebut, seperti tidak adanya sanksi bagi Kisaki yang memiliki kewajiban kelalaian (tidak mau membayar zakat), meskipun undang-undang menyangkal bahwa kewajiban zakat adalah murtad, dan mengabaikan adalah dosa. Namun, undang-undang tersebut mendorong terbentuknya lembaga pengelola zakat yang amanah, kuat dan amanah bagi masyarakat.

Bab 3 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 mengatur bahwa organisasi pengelola zakat terdiri dari dua jenis, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Setiap pengelola zakat, infaq, sadaqah, hibah, ahli waris dan kafarat (denda) yang lalai mencatat atau salah mencatat zakat. Menurut Pasal 8, 11 dan 12, mereka diancam dengan denda sebesar 30.000.000 rupee (30 juta rupee). Sanksi tersebut ditujukan agar BAZ dan LAZ menjadi lembaga

pengelola zakat yang kuat, amanah, dan amanah bagi masyarakat. Pada akhirnya, masyarakat secara sadar akan membayar zakatnya melalui lembaga pengelola zakat.

BAZ dibentuk menurut satuan-satuan pemerintah daerah, dan masing-masing satuan bertempat tinggal di wilayah kerja sesuai dengan pangkatnya. Tingkat nasional disebut Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), BAZ provinsi disebut Badan Amil Zakat Provinsi (BAZDA), kabupaten disebut Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota (BAZKAB), kecamatan disebut Badan Amil Zakat Kabupaten (BAZCAM).

Anggota pimpinan Badan Amil Zakat (BAZ) meliputi anggota masyarakat dan anggota pemerintah. Faktor sosial meliputi: akademisi, cendekiawan, tokoh masyarakat, profesional dan lembaga pendidikan terkait. Manajemennya terdiri dari komite penasihat, komite pengawas, dan badan eksekutif.

Zakat adalah salah satu rukun Islam ketiga yang harus dikeluarkan oleh umat Islam untuk bagian dari layanan zakat itu sendiri. Ada muzaki (memposting Zakat) dan mustahik (menerima Zakat), karena sebagai amin, perlu melakukan muzakki dan layanan terbaik dari mustahik. Dalam pengelolaan zakat ada tiga aspek yaitu: pengumpulan, penggunaan dan pendistribusiannya, karena pengumpulan itu sendiri adalah cara amilin mengumpulkan zakat dari muzakki, memberikan pelayanan yang berkualitas bagi muzakki, karena penggunaan dan pendistribusian

zakat sebenarnya adalah tujuan dari zakat. sama, pemungut zakat, namun perbedaannya hanya terletak pada pelayanan primanya kepada mustahik. Penyaluran zakat melalui dua cara penyaluran, yaitu: penyaluran langsung (zakat konsumtif) dan penyaluran tidak langsung (zakat produktif).

Keberhasilan mengembangkan dan mengimplementasikan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan memilih konsep metode. Konsep layanan didasarkan pada A6, yaitu: (1) Attitude: sikap yang harus ditampilkan karyawan ketika memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan, (2) Attention: Perhatian adalah kepedulian karyawan terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan terkait, (3) Tindakan: tindakan adalah aktivitas aktual yang harus dilakukan karyawan untuk memberikan layanan yang berkualitas, (4) Keterampilan: kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan untuk mendukung pekerjaan mereka, (5) Penampilan) : Kondisi (6)) Tanggung jawab: Sikap yang memihak pelanggan, sebagai bentuk kepedulian, untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi sebuah organisasi dalam melakukan kegiatan operasional. Melalui pelayanan, maka organisasi publik tersebut menjadi institusi yang memiliki reputasi baik dalam kepuasan publik. Dan pada dasarnya manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrim pun dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

Pelayanan merupakan tujuan utama perusahaan, karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Definisi lain dari pelayanan adalah upaya terbaik, yang telah diberikan kepada pelayan perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dan dengan demikian mencapai kepuasan mereka. Setelah Anda memahami apa yang dimaksud dengan layanan, Anda harus memahami apa itu layanan berkualitas. Excellent Service/Customer Care pada dasarnya berarti pelayanan tertinggi, atau pelayanan terbaik, yang merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan/organisasi terdaftar.

Tujuan utama dari kualitas layanan organisasi publik adalah untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan yang membangun hubungan yang kuat antara organisasi publik dan organisasi publik. Sederhananya, layanan berkualitas tinggi adalah layanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Melalui pelayanan yang berkualitas tinggi, stakeholders organisasi publik akan terpuaskan, dan kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi publik.

Pelayanan bermutu tinggi yang diharapkan oleh masyarakat adalah: kemudahan dalam pengelolaan manfaat, pelayanan yang baik, tidak ada keluhan atau ironi, dan perlakuan pribadi yang sama dengan anggota masyarakat lainnya

ketika menerima pelayanan, dan pelayanan yang jujur dan apa adanya. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya untuk memberikan pelayanan, tetapi juga untuk memenuhi harapan pelanggan. Artinya, karyawan perusahaan/organisasi harus membuat keputusan yang cepat dan tepat, mengambil tindakan dan mengambil sikap ketika berhadapan dengan pelanggan. Untuk mencapai pelayanan yang bermutu tinggi tidaklah mudah, dan banyak faktor yang harus diperhatikan secara serius agar kerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu benar-benar memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan memiliki dua unsur yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua unsur ini sangat penting dan harus diperhatikan oleh petugas pelayanan. Sebenarnya konsep kualitas pelayanan dapat diterapkan pada berbagai organisasi, institusi, pemerintah dan perusahaan komersial. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Bitner, (1996), layanan berkualitas tinggi didasarkan pada 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, sarana komunikasi, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat keandalan dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap (kesiapan).

4. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. Empati (*emphaty*), kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan.





Gambar 1.1

## Skema Kerangka Berpikir Implementasi Pelayanan

UPZ Kecamatan Gedebage



Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu lembaga atau organisasi khususnya UPZ di Kecamatan Gedebage perlu mengoptimalkan dan memaksimalkan kualitas pelayanan dalam setiap kegiatan pengelolaan, agar kualitas pengelolaan zakat selalu lebih baik dan meningkat.

## **G. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Objek penelitian**

Penelitian dilakukan di Kecamatan Gedebage, Kantor Urusan Agama (KUA) dan kantor sekretarit UPZ di Kecamatan Gedebage, Kabupaten Bandung dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) di kabupaten tersebut. Untuk mencapai lokasi ini relatif mudah dari kediaman penyidik dan Anda dapat mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan secara efisien.

### **2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi yaitu mendeskripsikan situasi dan mendeskripsikan peristiwa. Metode ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil, namun tidak digunakan untuk menarik kesimpulan secara umum, karena penulis menjelaskan dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dalam pengelolaan Zakat UPZ Gedebage, dan diharapkan dapat memberikan diagram dan sistem yang logis.

### 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah pendekatan Kualitatif tentang implementasi pelayanan dalam pengelolaan zakat di KUA Kecamatan Gedebage :

- a. Untuk mengetahui regulasi pelayanan yang diterapkan dalam pengelolaan zakat UPZ KUA Kecamatan Gedebage
- b. Untuk mengetahui standar pemberian pelayanan terhadap mustahik di KUA UPZ Kecamatan Gedebage

### 4. Sumber Data

#### a. Data Primer

Dalam observasi ini peneliti melakukan observasi langsung terhadap subyek yang menjadi pusat penelitian untuk memahami informasi langsung tentang kegiatan UPZ di kawasan Gedebage. Terutama dalam strategi kualitas pelayanan UPZ Gedebage. Selain itu untuk memahami tingkat implementasi pelayanan berkualitas yang dilaksanakan oleh UPZ Kabupaten Gedebage untuk meningkatkan pengelolaan zakat.

#### b. Wawancara

Peneliti memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pelayanan prima di UPZ Gedebage kecamatan yang diselenggarakan oleh Zakat melalui wawancara guna memperoleh informasi dan data yang spesifik. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan

wawancara terstruktur, yang mencakup serangkaian pertanyaan yang direncanakan dan disiapkan. Semua orang yang diwawancarai ditanyai pertanyaan yang sama, menggunakan kata-kata dan urutan yang sama. Selain itu, wawancara publik digunakan sebagai bentuk interogasi, yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang memungkinkan orang yang diwawancarai atau informan untuk menjawab dengan bebas. Orang dalam dari penelitian ini adalah pengelola Jalan Gedebage UPZ dan pengelola lainnya.

c. Dokumentasi

Metode dokumen mencari data tentang hal atau variabel berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, risalah rapat, agenda rapat, dll. Penelitian kepustakaan merupakan salah satu cara pengumpulan data melalui arsip institusional. Dokumen yang dijadikan acuan dalam penelitian antara lain: (1) penelitian deskriptif terkait buku, website, dan jurnal oleh peneliti saat ini, dan (2) file arsip kawasan UPZ Gedebage, termasuk sejarah kawasan UPZ Gedebage, UPZ Gedebage proyek dan rencana terkait dengan rencana keunggulan layanan.

## H. Analisis Data

Peneliti menganalisis data yang diperoleh dan menggunakan deduksi empiris, yang merupakan model pemikiran premis umum untuk konsep tertentu, untuk

menarik kesimpulan. Setelah mengumpulkan semua data, peneliti akan melakukan analisis sesuai dengan langkah-langkah berikut:

1. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah.
2. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing.
3. Setelah data tersebut diklasifikasikan, kemudian hubungkan satu dengan yang lainnya yaitu data hasil wawancara dan data yang diperoleh dilapangan.
4. Menarik kesimpulan berdasarkan implementasi pelayanan prima UPZ di Kecamatan Gedebage.

